

## 京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査について

## 1 調査の背景及び目的

「京都市ごみ収集業務改善実施計画」に掲げた4つの方針の一つである「市民感覚を重視したサービスの徹底」を具体化する取組として、本市のごみ収集業務について、市民の皆様のお意見をお聞きし、業務の改善に生かすことにより、市民サービスの向上を図り、より満足度の高い業務を実現するため、平成21年度から市民アンケート調査を実施している。

京都市ごみ収集業務評価委員会からは、当該調査結果を踏まえて業務評価や意見をいただき、これを「評価・意見書」として取りまとめ、まち美化事務所における日常業務に対する指導、職員の意識改革、業務の見直しのほか、委託事業者への指導に活用している。

市民がごみ収集に関して求めているサービス、ごみ減量・リサイクル等の市民意識の向上や活動の活性化のために必要と感じていること等を把握し、本委員会において、ごみ減量・リサイクルの取組をはじめとする市民サービスの維持・向上を図り、市民との協働による取組の一層の促進について議論を深めていただくため、これまでの調査項目を一部改めたうえで、調査を実施しようとするものである。

## 2 委員会における意見の反映

事務局において作成した調査項目案については、別紙1「アンケート調査票(案)」のとおりである。このほか、特に調査するべきと考えられる質問について、本委員会での意見を踏まえたうえで、調査項目を決定する。

## 3 調査対象

市内全域3,000世帯（従来のとおり）

行政区	調査数(世帯)	行政区	調査数(世帯)
北区	250	下京区	190
上京区	190	南区	200
左京区	360	右京区	400
中京区	250	西京区	270
東山区	90	伏見区	550
山科区	250		
合計		3,000部	

#### 4 調査方法

まち美化事務所の職員が、調査票を直営収集と委託収集のそれぞれの収集区域ごとに無作為に配付し、回収は郵送により実施（従来のとおり）

#### 5 平成24年度の調査項目からの変更

1のとおり、市民がごみ収集に関して求めているサービスや、ごみ減量・リサイクル等の市民意識の向上や活動の活性化のために必要と感じていること等を把握するため、調査項目を追加する。

なお、市民の皆様のお意見をお聞きし、業務の改善に生かす観点から例年実施している調査項目については、市民意見の推移を見るため、基本的に今年度も調査するが、項目が大きく増加することから、必要性を見直し、回答者の負担軽減も勘案して一部を削除する。

- 〔 別紙2 平成24年度アンケート調査票 〕
- 〔 別紙3 平成24年度のアンケート調査結果 〕

#### 《平成24年度の調査項目からの主な変更箇所》

##### ○ 追加する質問（今年度の質問番号）

（質問12） 京都市では、市内7箇所に「まち美化事務所」を設置し、また、その環境拠点として14区役所・支所内に「エコまちステーション」を設置しており、市民の皆様が環境行政の総合窓口となるべく、様々な取組を行っています。

まち美化事務所及びエコまちステーションの主な業務は以下のとおりですが、これらの業務を行っていることについて、ご存知ですか。

（質問14） ごみの排出に関して困っていることはどのようなことですか。

（質問22） ごみの減量や分別、リサイクルについて知りたい情報はどのようなことですか。

（質問23） 京都市が開催する、お住まいの地域（学区単位、町内会単位等）でのごみ減量や分別、リサイクルに関する説明会や意見交換会に参加したいですか。

（質問24） お住まいの地域でごみの減量や分別、リサイクルを目的とした活動や取組に参加していますか。

（質問24-2） 活動や取組を行ううえで、困っていることは何ですか。

（質問24-3） どのようなことがあれば、お住まいの地域でのごみの減量や分別、リサイクルを目的とした活動や取組に参加したい、参加できると思いますか。

（質問25） 京都市のごみの収集や分別などについて、希望することは何ですか。

○ 修正する質問（今年度の質問番号）

（質問 9） 京都市のごみ収集車（別紙に写真を掲載しています。）の運転について、スピードの出し過ぎ、無理な車線変更、**マナーの悪い運転等**を見たことがありますか。

⇒ 昨年度の質問10と統合し、「マナーの悪い運転」を例示として追加

○ 削除する質問（前年度の質問番号）

（質問10） 運転マナーについて、どのように思いますか。

⇒ 今年度の質問9に統合

（質問10-2） 良い、悪いと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

（質問13） お住まいの地域のごみ収集は、市内7か所にある「まち美化事務所」が担当しています。お住まいの地域の「まち美化事務所」がどこにあるのかご存知ですか。

（質問14） 京都市では、平成22年4月から、各区役所・支所内に環境拠点（愛称：エコまちステーション）を設置し、市民の皆様にとってより身近な相談窓口となるべく、様々な取組をおこなっています。  
エコまちステーションをご存知ですか。

（質問15） まち美化事務所またはエコまちステーションに電話をおかけになった際、電話に出た職員は名前を名乗っていましたか。

（質問17） 利用されているごみ置き場に、収集日以外に、ごみが出されていることがありますか。

（質問19） 京都市では、平成19年10月から、全市でプラスチック製容器包装の分別収集を実施しています。  
プラスチック製容器包装についての分別の仕方は分かりやすいと思いますか。

（質問19-2） 分別に迷った事例を具体的にお聞かせください。

○ その他

いくつかの質問について、軽微な文言の修正等を行っている。